

INFORME DE PACTO GLOBAL
2012



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Empresas Bern se complace en presentar su informe anual de actividades de Responsabilidad Social Empresarial para el periodo 2012.

Hoy día, Empresas Bern reúne un grupo de compañías dedicadas primordialmente a la industria del turismo a través de los hoteles y empresas de servicios turísticos, así como también de las empresas dedicadas a la promoción, construcción y venta de productos de bienes raíces y otras actividades relacionadas, empleando en su conjunto aproximadamente 4000 personas.

Nuestro constante y permanente compromiso con nuestra Responsabilidad Social Empresarial nos lleva a mantener y darle continuidad a todos nuestros proyectos educativos y ambientales y además, dar apoyo constante a otros programas puntuales que surgen de acuerdo con diversas necesidades en la comunidad.

Cada año, aparte de mantener y apoyar la labor de educación que realizamos a través de nuestros colegios y centros de enseñanza, estudiamos las formas de extender más allá de nuestras aulas los beneficios de una mejor educación.

Esta Extensión la estamos logrando mediante la adopción de cinco escuelas públicas del área de Mañanitas por parte del Instituto Bern de Mañanitas con sus programas de matemáticas e inglés y los concursos Verano Feliz, Verano Inteligente y Entre Letras y Números, Aprendo y me Divierto, así como la adopción de colegios públicos por parte de seis de nuestros hoteles mediante la práctica y charlas a los estudiantes.

Nuestro programa educativo Estrella está basado en cinco puntas que consisten en nuestros dos colegios de educación básica y secundaria con aproximadamente 1200 estudiantes, nuestra escuela de Hotelería con 395 estudiantes durante el año 2011, el Centro de Capacitación Laboral con aproximadamente 600 participantes y la gerencia ambiental con más de 2000 personas y estudiantes que han recibido capacitación ambiental en reforestación y buenas prácticas ambientales y de reciclaje en nuestras empresas y en colegios de la comunidad.

Cada año surgen diversas necesidades y temas puntuales que tratamos de solventar y que van desde una donación para un tema específico, así como lograr una cirugía especial para un niño, donación de sábanas y almohadas para hospitales, reciclajes de productos hoteleros, programa de ayudas a mujeres de comunidades indígenas que producen artesanías que se venden en las tiendas de los hoteles, programas de salud en el Hospital Colón Cuatro Altos y muchos otros.

A través de las siguientes páginas damos un recuento gráfico y numérico de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que realiza con gran orgullo Empresas Bern.

HERMAN BERN
Presidente

HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas Bern es una compañía panameña con 35 años de experiencia y especializada en el desarrollo Bienes Raíces y Ventas, Construcción, Inversiones, Instalación de Vidrios y Ventanas, y con un gran compromiso con el Pacto Social de la ONU a través de Programas Educativos.

Ha experimentado las diferentes etapas que ha tenido la construcción en Panamá y es consciente de que éste es un mercado muy competitivo y los clientes son más exigentes, por tal motivo se realiza un gran esfuerzo para ofrecer los mejores productos, teniendo una visión a futuro con la que se desarrolla cada proyecto y se mantiene a la vanguardia.

Empresas Bern cuenta con una división de turismo y hotelería, Bern Hotels & Resorts Panamá que opera y mercadea los hoteles de ciudad InterContinental Miramar Panamá, Holiday Inn Ciudad del Saber, Crowne Plaza Panamá, Le Meridien Panamá; además la operadora de turismo Gamboa Tours, el proyecto ecológico Gamboa Rainforest Resort y los proyectos de playa InterContinental Playa Bonita Resort & Spa y The Westin Playa Bonita que inició operaciones en diciembre de 2011.

A inicios del 2013 se sumará a la lista de hoteles, haciendo así un total de 8 el nuevo The Westin Panamá, hotel de ciudad ubicado en la pujante área de Costa del Este.

Aunado a esto dirige las operaciones de Ocean Business Center, novedoso proyecto de oficinas de alquiler y Panamá Rental Solutions, un hogar para sentirse como en casa, un estilo de alojamiento y tiempo de estadía según las necesidades del cliente.

Todos los proyectos de este reconocido grupo, contribuyen con el empleo en Panamá, generando ingresos a sus colaboradores, lo que les permite disfrutar de una mejor calidad de vida, contribuyendo de esa manera al desarrollo del país.

Royal Card que también es parte de Bern Hotels & Resorts, se encarga de la tarjeta de clientes leales a los hoteles y otras compañías afiliadas de Empresas Bern, aunado a esto la empresa se encarga de la venta y el mercadeo de tiempo compartido a través de la compañía Proyectos Vacacionales, S. A.

Las empresas que forman parte de Bern Hotels & Resorts tienen como misión ofrecer los más elevados estándares de calidad en la industria del turismo, brindando a los visitantes un servicio excepcional que redunde en beneficios y desarrollo para Panamá.

La División de Turismo de Empresas Bern se mantiene a la vanguardia en el servicio a los visitantes, con el propósito de quienes vengán a conocer Panamá vean convertido su viaje en una agradable experiencia y se vayan con un maravilloso recuerdo de todas las bellezas que posee Panamá, como destino turístico.

**PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL DESARROLLADOS EN LAS EMPRESAS AFILIADAS**

PRINCIPIO NO. 1:

**LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
FUNDAMENTALES RECONOCIDOS
INTERNACIONALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE
INFLUENCIA.**

Empresas Bern se ha caracterizado por el respeto a los derechos humanos, por tal razón desarrolla sus actividades dentro de los parámetros de la ley y el respeto a la justicia.

ACTIVIDADES:

Medición de clima laboral y satisfacción de colaboradores:

Con el propósito de conocer las condiciones de clima laboral de los colaboradores, la empresa realiza de forma anual las mediciones de satisfacción, dándole libertad de expresar sus sentimientos y opiniones. Esta encuesta nos permite conocer el nivel de compromiso y la percepción que tienen los colaboradores del estilo de liderazgo de las jefaturas. La encuesta es totalmente anónima y con los resultados podemos tomar las medidas necesarias en las áreas en donde tengamos alguna debilidad.

Capacitación y desarrollo:

Se realizan programas mensuales de capacitación y entrenamiento a los colaboradores en distintas ramas de servicio y en áreas técnicas del puesto para mejorar el desempeño laboral e impulsar el desarrollo de los planes de carrera.

Alimentación, transporte y vestido:

A nuestros colaboradores de las áreas operativas se les proporciona los uniformes y de igual manera se ofrece el servicio de traslado hacia su lugar de trabajo desde un punto de encuentro en común en los

hoteles resort. La empresa cuenta con una flota de transporte exclusivo para los colaboradores de la empresa.

Se ofrece la alimentación durante su jornada de trabajo de forma gratuita en el comedor habilitado exclusivamente para colaboradores.

Programas de Ahorro

Se promueve el hábito del ahorro anual ofreciendo incentivos por la apertura de cuentas navideñas basada en planes seleccionados por el mismo empleado.

MEDICIONES

1. Clima Laboral:

En el año 2012, se obtuvieron los siguientes resultados en la encuesta de clima laboral:

Propiedad	Opinan que el ambiente laboral en la empresa es de Bueno a Muy bueno
InterContinental Playa Bonita	74% de los colaboradores
Gamboa Rainforest Resort	73% de los colaboradores
InterContinental Miramar	73% de los colaboradores
Holiday Inn	80% de los colaboradores
Le Meridien	67% de los colaboradores
Crowne Plaza	75% de los colaboradores
Gamboa Tours	63% de los colaboradores
Ocean Business Center	60 % de los colaboradores
Property Management Solutions	78 % de los colaboradores
Superación Personal	66 % de los colaboradores
The Laundry	72 % de los colaboradores

2. Horas de entrenamiento y capacitación

Hoteles	Total horas 2012	Total de Capacitaciones 2012
InterContinental Playa Bonita	692 horas	120 cursos
InterContinental Miramar	431 horas	55 cursos
Gamboa Rainforest Resort	364 horas	59 cursos
Holiday Inn	193 horas	24 cursos
Le Meridien	395 horas	42 cursos
Crowne Plaza	741 horas	90 cursos
The Westin Playa Bonita	852 horas	377 cursos
Superación Personal	835 horas	70 cursos
TOTAL ANUAL	4503 horas	837 cursos



3. Programas de Ahorro :

Las cifras del año 2012 en el programa anual de ahorros de llegó cifras cercanas al millón de Balboas.



PRINCIPIO NO. 2

**LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER
CÓMPlices EN ABUSOS A LOS DERECHOS
HUMANOS**

Nuestras empresas cumplen con las requisiciones legales de seguridad social, normas laborales y derechos de los colaboradores.

ACTIVIDADES:

Se organizan anualmente ferias de salud en las cuales se realizan toma de presión, evaluación de masa corporal, exámenes de la de la vista y la audición y vacunaciones.

MEDICIONES:

Durante el año 2012, se realizaron cuatro (4) ferias de salud que incluyeron revisiones de medicina básica. Las jornadas incluyeron exámenes de la vista, vacunaciones de hepatitis, neumococos, influenza, tétano. Se incluyó la visita de especialistas de nutrición, higiene dental y optometristas.

PRINCIPIO NO. 3:

LAS EMPRESAS DEBEN RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

ACTIVIDADES:

Los hoteles organizan reuniones periódicas de colaboradores con la Gerencia General. En ellas se les brinda la oportunidad de expresar sus opiniones y emitir sus comentarios e ideas hacia todos los aspectos de la empresa en general con el objetivo de mejorar las condiciones laborales.

MEDICIONES:

En el año 2012, se realizaron 26 Reuniones de Staff, en las cuales se hicieron reconocimientos a todos los colaboradores con mejor desempeño. Se hicieron 60 reuniones de línea y más de 592 reuniones operativas de servicio.

PRINCIPIO NO. 4:

LAS EMPRESAS DEBEN ELIMINAR TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

Bern Hotels & Resorts se maneja bajo las regulaciones y parámetros del Código de Trabajo Panameño. Se estipulan todos los posibles horarios para que los supervisores puedan organizar sus departamentos cumpliendo las regulaciones de la ley. Las horas extras, los recargos de jornadas extraordinarias debidamente autorizadas son pagados según la ley.

A todos los colaboradores fijos y eventuales que trabajan en nuestros hoteles se les pagan los derechos sociales y laborales. Todos los años se hace la programación anual de vacaciones, de manera que los colaboradores tengan su descanso obligatorio.

PRINCIPIO NO. 5:

LAS EMPRESAS DEBEN ABOLIR DE FORMA EFECTIVA EL TRABAJO INFANTIL

En la empresa no existe la política de contrataciones a menores de edad.

PRINCIPIO NO. 6

LAS EMPRESAS DEBEN ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN CON RESPECTO AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN

Los candidatos aspirantes a las plazas de trabajo cumplen con el debido proceso de selección de personal establecido por la empresa. La selección de nuestro recurso humano se basa en las competencias de servicio y en los méritos que cada individuo. Los procesos de reclutamiento y selección del personal se realizan sin discriminación de sexo, raza, religión, origen social o concepción política.

Existen políticas de crecimiento y desarrollo profesional amparadas bajo nuestro programa “Desarrollo de mi carrera profesional”. El mismo permite que cada colaborador certifique su desarrollo de competencias y acumule sus constancias y certificaciones para aplicar a puestos de mayor jerarquía.

MEDICIONES

Propiedad	Cantidad de Ascensos
Crowne Plaza	5
InterContinental Miramar	12
Gamboa Rainforest Resort	4
Holiday Inn	3
Le Meridien	17
The Westin Playa Bonita	8
InterContinental Playa Bonita	9
Total de promociones	58

PRINCIPIO NO. 7

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LOS MÉTODOS PREVENTIVOS CON RESPECTO A PROBLEMAS AMBIENTALES

Como parte del desarrollo de estrategias orientadas a consolidar las políticas de protección al medio ambiente que se han ido acrecentando en los últimos años, a partir de febrero del año 2012, el Grupo Bern inició la institucionalización de su política ambiental a través de la creación de una empresa afiliada denominada Gestión Ambiental, S.A., la cual busca ir poco a poco integrando de manera sostenida el

manejo del tema ambiental como parte de su responsabilidad con la organización y sociedad.

Dentro de este concepto, Gestión Ambiental se convierte en el brazo asesor e impulsor de políticas ambientales, tales como el manejo de las aguas residuales a través de la construcción y monitoreo de plantas de tratamiento de aguas residuales y las asesorías que esta actividad exige en beneficio de las empresas asociadas que las operan; el control integrado de plagas lo cual busca por un lado ofrecer un servicio de calidad a todos los clientes y garantizar un ambiente sano y seguro para colaboradores y visitantes; la asesoría y seguimiento a todos los proyectos en construcción para apoyar la gestión ambiental dentro de los mismos; el apoyo y estimulación para el manejo de residuos sólidos tanto en hoteles, oficinas y proyectos en construcción a través del reciclaje de residuos sólidos; la promoción y diseño de sistemas más ecológicos de tratamiento de aguas residuales tal es el caso del sistema de biodigestor – filtro verde del proyecto LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) denominado Global Business Terminal el cual de manera más amigable al medio ambiente entrega al medio ambiente las aguas residuales generadas por sus obreros más limpias; actividades de rescate y proyección de la fauna silvestre; giras ecológicas con estudiantes al Paisaje Protegido Punta Bruja y Manglares Dejal que es un área protegida perteneciente al Sistema Nacional de Áreas Protegidas, pero bajo la protección del Grupo Bern a través del Hotel Playa Bonita.

PRINCIPIO NO. 8 Y PRINCIPIO NO. 9

LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL. LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS INOFENSIVAS PARA EL MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2012 a la fecha se continúa con el programa de reciclaje y se ha incrementado y ampliado en todos los hoteles existentes, además de áreas de oficinas y del sector de la construcción como parte integral del manejo de los residuos. Caso especial para este año lo es el proyecto Global Business Terminal el cual ha logrado reciclar la mayoría de los residuos que genera el proyecto en su fase constructiva, además de hacer usos de diversos tipos de materiales generados como desechos dentro de sus procesos, sumado a las buenas prácticas de control de erosión y sedimentación orientado a la protección del medio ambiente próximo al proyecto.

Algunas otras iniciativas que caracterizan el año 2012 como innovador en términos de protección ambiental, en la implementación de sus propias compactadoras de residuos sólidos no reciclable, cuyo proceso han iniciado a implementarse en los hoteles InterContinental Playa Bonita y The Westin Playa Bonita, cuyo propósito es hacer un manejo más integral y eficiente de sus residuos en aras de mejorar el desempeño ambiental del hotel, de mejorar las condiciones de trabajo de sus colaboradores relacionados al tema y para asegurar la adecuada disposición de sus residuos en el relleno sanitario de la ciudad de Panamá.

En términos de reciclaje de residuos sólidos, en el 2012 se logró reciclar 214.01 toneladas de residuos sólidos entre papeles, plásticos, vidrios, hierro, acero, revistas, cartones, periódicos, latas, etc. Adicional del reciclaje de residuos sólidos, en la cadena de hoteles Bern se ha continuado con el reciclaje de aceites usados de cocina, el cual supera los 2,000 galones de aceites reciclados.

Los ingresos estimados del programa de reciclaje durante el 2012 superaron los B/. 41,528.60 dólares, cuyos recursos han sido utilizados para actividades de fin de año de los colaboradores y donaciones especiales.





Centro de Reciclaje Hotel InterContinental Miramar



Centro de Reciclaje Hotel Crowne Plaza

PRINCIPIO NO. 10

**LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA
CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS
EXTORSIÓN Y SOBORNO.**

En la empresa basamos la conducta en una filosofía de valores y ética. Poseemos un Código de Ética y cumplimos las regulaciones laborales, por lo tanto, no deben aceptarse negociaciones basadas en

malas prácticas o elementos que violen la ley.

RESUMEN DE ALGUNAS ACTIVIDADES-OBRAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

BECAS

En el 2012 se otorgaron bonos para compras de útiles escolares para los hijos de los colaboradores con mayor índice académico. Con el programa de bonos se beneficiaron 74 niños. A los mismos se les entregaron mochilas escolares y a la vez tuvieron la oportunidad de conocer el lugar de trabajo de sus padres y de reunirse con el Gerente General.

VERANO FELIZ

Se realizó el Programa de Verano Feliz, en el cual se trabajó con hijos de nuestros colaboradores entre 12 y 17 años. En dicha actividad, se realizó un taller para el desarrollo de valores, motivación y la importancia de las metas. Participaron alrededor de 138 jóvenes.

DONACIONES:

Fundación ofrece un hogar:

Los colaboradores unieron esfuerzos en conmemoración del aniversario de Bern Hotels & Resorts e hicieron donaciones de ropa, zapatos, juguetes y alimentos para los niños de la Fundación Ofrece un Hogar.

Fiesta de navidad:

Se realizó la fiesta de navidad a los niños en riesgo social del sector de Curundú. Fueron 50 niños en edades de 3 a 6 años de Casa Esperanza.

Donaciones para afectados por las inundaciones:

Se hicieron donaciones (estufa y colchones) a los colaboradores afectados por las inundaciones del mes de noviembre en La Chorrera y Arraiján.

ANEXOS

